

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **I.1 Latar Belakang**

Perusahaan manufaktur maupun perusahaan industri jasa memiliki tujuan yang sama yaitu memperoleh keuntungan dan memenuhi kebutuhan konsumen. Hal ini menjadi peluang bagi pelaku usaha untuk memulai usaha yang sejenis dan mengakibatkan persaingan yang semakin ketat. Perusahaan kecil maupun perusahaan besar, selalu dituntut untuk mampu merencanakan, mengarahkan, mengorganisasikan, dan melakukan pengawasan guna menggerakkan potensi kinerja yang dimiliki perusahaan jika ingin tetap eksis dan dapat terus bersaing dengan perusahaan lain. Agar dapat memenuhi hal-hal tersebut maka diperlukan suatu kajian terkait pengukuran sistem kinerja organisasi.

Pengukuran kinerja merupakan salah satu faktor yang amat penting bagi perusahaan. Pengukuran kinerja tersebut dapat digunakan untuk menilai keberhasilan perusahaan serta sebagai dasar penyusunan imbalan dalam perusahaan. Selama ini, pengukuran kinerja secara tradisional hanya menitikberatkan pada sisi keuangan. Melalui *balanced scorecard*, perusahaan tidak hanya mengukur kinerja organisasi (perusahaan) dari satu perspektif keuangan saja, tetapi kinerja perusahaan diukur melalui empat perspektif yaitu perspektif *finansial*, perspektif *customer*, perspektif proses bisnis internal, perspektif pertumbuhan dan pembelajaran (Mahira, 2013).

Metode *Balanced Scorecard* dipilih karena dasar dari metode pengukuran kinerja ini menekankan pengukuran kinerja percobaan yang komprehensif baik dari sisi keuangan dan non keuangan sehingga perusahaan dapat menyusun strategi kerja yang komprehensif pula. Metode *Balanced Scorecard* diperkenalkan oleh Robert S. Kaplan dan David P. Norton pertama kali pada tahun 1992. *Balanced Scorecard* digunakan sebagai sistem pengukuran kinerja dan sebagai sistem tolak ukur bisnis dengan manajemen strategis dalam perusahaan.

Metode *Balanced Scorecard* ini secara spesifik diaplikasikan pada PT. XYZ untuk merancang strategi kinerja perusahaan tersebut dalam jangka panjang, saat ini perusahaan merancang strategi hanya dalam jangka pendek. Seluruh anggota perusahaan dituntut untuk bekerja secara efisien sehingga mampu meningkatkan daya saing dan dapat mencapai tujuan perusahaan. PT. XYZ dalam kegiatan produksi menghasilkan *box* karton yang dicetak sesuai permintaan konsumen. Meningkatnya permintaan konsumen terhadap *box* karton menyebabkan perusahaan berusaha untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Dengan kinerja yang baik dari perusahaan, secara otomatis *output* yang dihasilkan oleh perusahaan akan meningkat sehingga dapat memuaskan konsumen dan dapat mencapai tujuan perusahaan. Kepuasan konsumen yang tinggi akan membuat konsumen datang kembali. Hal ini membuat target kepuasan konsumen dapat tercapai sekaligus tujuan perusahaan tercapai. Dua hal tersebut akan menolong terciptanya *brand image* di mata konsumen yang positif sehingga dapat mempertahankan kesinambungan bisnis dan memenangkan persaingan bisnis.

## **I.2 Perumusan Masalah**

1. Bagaimana mengaplikasikan metode pengukuran kinerja *Balanced Scorecard* di PT. XYZ?
2. Bagaimana menyusun strategi untuk memperbaiki kinerja perusahaan berdasarkan hasil penilaian kinerja dengan menggunakan metode *Balanced Scorecard*?

## **I.3 Tujuan Penelitian**

1. Mengaplikasikan *Balanced Scorecard* sebagai metode pengukuran kinerja bagi PT. XYZ.
2. Menyusun strategi perbaikan kinerja perusahaan dan memberikan saran perbaikan.

## **I.5 Sistematika Penulisan**

Skripsi ini memiliki sistematika penulisan sebagai berikut:

### **Bab I : Pendahuluan**

Bab ini menjelaskan secara singkat latar belakang permasalahan yang mendasari dilakukannya penelitian, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, dan sistematika penulisan laporan.

### **Bab II : Landasan Teori**

Bab ini berisi tentang teori penunjang penelitian dan landasan teori yang digunakan dalam menganalisa dan menyelesaikan masalah dalam penelitian. Teori yang digunakan antara lain

konsep pengukuran kinerja *Balanced Scorecard*, perhitungan KPI, *Balanced Scorecard dashboard*, OMAX, *SWOT analysis*.

### Bab III : Metodologi Penelitian

Bab ini menjelaskan tahapan penelitian dan sumber data yang diperoleh untuk dilakukan penyelesaian masalah.

### Bab IV : Pengumpulan dan Pengolahan Data

Bab ini berisi tentang data kinerja yang diperoleh dari perusahaan yang menjadi objek penelitian. berisi langkah dalam melakukan proses pembobotan dengan menggunakan metode SWOT, perhitungan KPI, dan OMAX.

### Bab V: Analisa dan Pembahasan

Bab ini berisi tentang validasi model pengukuran kinerja yang telah dirancang melalui studi kasus di perusahaan. Selain itu, bab ini juga berisi perhitungan dan analisis hasil pengukuran kinerja pada perusahaan yang dijadikan studi kasus, serta solusi perbaikannya.

### Bab VI: Kesimpulan dan Saran

Bab ini berisi kesimpulan dari analisa data yang dilakukan yang disertai dengan saran untuk penelitian lebih lanjut.